

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Gambaran umum objek penelitian mengacu pada kondisi dan situasi dari objek yang memiliki hubungan erat dengan peristiwa atau masalah yang dikaji dalam sebuah penelitian (Nurdin I. &., 2019).

Adapun objek penelitian di sini berfokus pada pendeskripsian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Gresik yang bertindak sebagai komunikator dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik yang meliputi penjelasan profil dan gambaran tentang aktivitas pelayanan publik di Dispendukcapil Gresik, yang sebelum terjadinya pandemi masih menggunakan metode konvensional tanpa adanya sentuhan inovasi berbasis aplikasi internet.

#### **4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sebagaimana fungsinya secara umum yaitu bergerak dalam pelaksanaan kegiatan pencatatan dan penerbitan dokumen data kependudukan. Pada konteks yang lebih luas, Dispendukcapil juga melayani kebutuhan masyarakat mencakup bidang administrasi, perizinan tinggal (terbatas dan tetap), data agregat, dan peristiwa kependudukan lainnya sebagaimana diatur dalam UU Administrasi Kependudukan (Portal Resmi Ditjen Dukcapil Kemendagri, 2020). Sedangkan dalam konteks yang lebih spesifik, Dispendukcapil juga memainkan peran penting dalam memberikan informasi, himbauan, dan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya melegitimasi data

kependudukannya di Dispendukcapil melalui proses pendaftaran diri, verifikasi data, percetakan dokumen resmi, dan lain sebagainya. Menanggapi pentingnya hal tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Gresik terus berkomitmen dalam memberikan pelayanan publik yang optimal guna menjaga standar kualitas komunikasi pelayanan publiknya, di mana proses hubungan timbal balik (*feedback*) terjalin antara pihak aparatur negara sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan.

#### **4.1.1 Profil Dispendukcapil Gresik**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Gresik bertempat di Jalan K.H. Wachid Hasyim No. 17 Gresik, yang berpedoman pada Perda No. 12 Tahun 2016. Adapun tugas dan fungsi utamanya ialah membantu Bupati Gresik dalam rangka menjalankan tugas administrasi kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil di Kabupaten Gresik (Portal Resmi Dispendukcapil Gresik, 2020); Perbub Gresik No. 54, 2016). Bangunan fisik dari Dispendukcapil sendiri merupakan bagian dari Kantor Bupati Gresik lama yang sudah dialih fungsikan menjadi sentral pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Gresik yang akan mengurus berkas administrasi kependudukannya.

Akses lokasi menuju kantor Dispendukcapil Gresik terbilang sangat mudah dijangkau masyarakat, baik bagi roda dua maupun roda empat. Secara geografis lokasi Dispendukcapil Gresik berada di pusat Kota, di mana bangunannya berdekatan dengan Masjid Jami' Gresik dan Alun-Alun Gresik yang notabenenya merupakan sentral kegiatan masyarakat Kabupaten Gresik. Sehingga, bangunan Dispendukcapil Gresik

dapat terlihat dari sisi utara di seberang Alun-Alun Gresik. Perjalanan dari Alun-Alun Gresik menuju kantor Dispendukcapil hanya membutuhkan waktu tempuh antara 3-5 menit dengan berjalan kaki, di mana hal ini menandakan sangat strategisnya lokasi Dispendukcapil Gresik secara letak geografis.

#### **4.1.2 Komunikasi Layanan Publik Pra-Pandemi oleh Dispendukcapil**

##### **Gresik**

Pelaksanaan komunikasi layanan publik di Dispendukcapil Gresik sebelum masa pandemi Covid-19 masih menggunakan metode konvensional, di mana komunikasi layanan publik masih dilakukan secara tatap muka (langsung) antara petugas aparatur Dispendukcapil dengan masyarakat dengan cara sosialisasi kepada perangkat kecamatan, dan desa / kelurahan di kecamatan masing-masing (Dispendukcapil mensosialisasikan berkeliling kecamatan) atau ada juga komunikasi melalui media arus utama seperti website resmi atau radio swasta (Swara Giri FM) terkait layanan yang diberikan. Untuk pesan yang dikomunikasikan Dispendukcapil Gresik meliputi. Untuk lebih jelasnya, berikut penjelasan kegiatan komunikasi pra pandemi yang dilakukan Dispendukcapil Gresik.

##### **4.1.2.1 Website resmi Dispendukcapil Gresik**

Dispendukcapil.gresikkab.go.id merupakan website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Secara umum website resmi tersebut memiliki konten informatif yang terdiri dari; informasi layanan yang ada di Dispendukcapil Gresik, berita terkait gerakan nasional, berita terkait Dispendukcapil Gresik,

Sarana komunikasi yang populer pertama kali dilihat oleh individu ketika mencari informasi tentang suatu lembaga adalah website/portal resmi. Website memiliki banyak fungsi dan mampu memberi penggunanya kemampuan untuk melakukan pencarian informasi mandiri. Selain itu, website dianggap sebagai tempat lembaga pemerintah menawarkan informasi kepada publik secara terkonsolidasi dan terorganisasi (Winda Dwi Astuti Zebua, 2020).

Website menjadi media komunikasi resmi pertama yang dimiliki oleh Dispendukcapil Gresik. Dimana website menjadi satu-satunya media resmi yang dimiliki oleh Dispendukcapil Gresik dalam melakukan interaksi dengan publiknya (warga Gresik). Sangat disayangkan komunikasi yang terjadi melalui Website resmi suatu lembaga bersifat satu arah. Tidak adanya fasilitas atau fitur dalam membangun komunikasi dua arah antara Komunikator (Dispendukcapil Gresik) dengan publiknya (masyarakat Gresik)

Dengan adanya fenomena pandemi covid-19 kegiatan sosialisasi keliling di setiap kecamatan menjadi terhenti dan tidak dapat dilakukan demi mengikuti aturan di era kehidupan baru (new normal). Gambaran ini menjadi isyarat penting bahwa komunikasi terkait layanan publik yang dilakukan oleh Dispendukcapil Gresik mau tidak mau harus berubah dan memanfaatkan teknologi komunikasi dalam menyampaikan informasi terkait layanan publik di masa pandemi.